# 「ケーブルテレビ」「ケーブルインターネット」に関する重要説明事項

**本説明事項（重要）は「ケーブルテレビ」「ケーブルインターネット」に関するものです。**

（1）サービス名称・〔区分〕
ケーブルテレビ・ケーブルインターネット

（2）本サービスを提供する会社及びお問い合わせ先

・サービス内容のお問い合わせ先
**福井ケーブルテレビお客様センター**
**さかいケーブルテレビお客様センター**
**0120-05-5710**
電話受付時間9：00～22：00・年中無休

・故障に関するお問い合わせ先
**福井ケーブルテレビ**
**さかいケーブルテレビ**
**0776-20-3377**
電話受付時間9：00～22：00・年中無休

・福井ケーブルテレビのサービス案内ページ **http://www.fctv.jp/**
・さかいケーブルテレビのサービス案内ページ **http://www.fctv.jp/sctv/**

（3）ご留意事項

●サービスについて

1. 料金やサービスは、改善等のため予告なく変更する場合があります。
2. 記載の内容は２０１４年９月１日現在の情報です。

●料金のお支払いと請求について

1. 本サービスのご利用料金はお申込みいただいた福井ケーブルテレビ、さかいケーブルテレビ（以下「当社」といいます）から請求させていただきます。
2. 月額利用料、オプション料金等の定額料金は日割計算を行っておりません。
3. ご利用は原則としてお客様の当社指定金融機関の口座より、お引き落しにてお支払いいただきます。また、ケーブルテレビ、ケーブルインターネット、ケーブルプラス電話を併せてご利用の場合、お支払い口座を別することはできません。
4. 工事費等の初期費用は原則として工事完了日の翌月にご利用料金お振替先口座よりお振替（お引き落し）となります。
5. ご利用料金は当月分を当月中旬にご通知させていただき、当月末に口座お振替（お引き落し）とさせていただきます。なお、ご通知は前月と比較して金額に変更がない場合は発行されませんので、予めご了承ください。
6. お客様の都合によりお振替（お引き落し）ができなかった場合は、振替日から 10 日以内に当社指定口座へのお振込み、またはご来社のうえ現金にてお支払いいただきます。

●その他

1. 設備の保守、修理等の理由によりやむを得ず一時的にサービスを中断することがあります。なお緊急時をのぞき当社は事前に通知いたします。
2. 天災や事故または設備故障等の理由により、一時的にサービスの提供ができないことがあることをご了承いただきます。
3. 1、2 いずれの場合も、当社はサービスが中断されたことによる損害の賠償には応じません。
※約款に定める「支払を要しない料金」を除きます。

（4）ご契約にあたり

1. ケーブルテレビ、ケーブルインターネット、ケーブルプラス電話サービスはそれぞれ独立したご契約になります。各サービス専用のお申込書をご記入ください。
2. 当社のお客様情報の管理は接続世帯単位となります。原則的にケーブルテレビサービスのご契約名義を世帯代表名義として扱います。これによりケーブルインターネットサービスと名義が異なる場合でも、各サービスのご通知書等の宛名はケーブルテレビサービスのお申込者となる場合があります。
3. ケーブルテレビ、ケーブルインターネットサービスにそれぞれ契約約款があります。本書とともにご契約前にご確認ください。なお各契約約款は当社ホームページ、当社受付窓口にて公開しております。ケーブルテレビ、ケーブルインターネットサービスにおいてはお申込書にも添付されています。
4. 加入申込書の記載事項に不備（必要事項の記入漏れ・捺印不備など）がある場合、予定した工事日に工事できないことがあります。
5. ご契約日から 8 日経過後かつ工事施工後にお申込の撤回、ご契約の解除をされる場合、当該工事に要した費用をお支払いただきます。
6. 工事にあたりお客様ご自身の所有ではない敷地、建造物等を使用する場合は、事前に当該物件の所有者の承諾を得てください。なお当社はこれらの責を負いませんので予めご了承ください。

（5）お客様情報について

1. ご契約いただいたお客様の基本情報（お名前・ご住所・連絡先等）は、当社のプライバシーポリシーに従い適正に取り扱いいたします。

（6）所有区分について

1. 戸建て住宅、集合住宅などの建物の形状を問わず、当社伝送路設備から引込線の終端に設置する保安器までが当社の所有となります。引込線や保安器の位置変更などは必ず当社にお申し出ください。

FCTV
FUKUI CABLE TELEVISION

# 「ケーブルテレビ」に関する重要説明事項

（1）NHK 受信料について

1. 当社ご提供料金にはNHK 受信料は一切含まれておりません。
   法令により NHK の衛星契約（地上契約を含む）が必要となります。
2. なお NHK に直接お支払いただく方法の他に、当社ご利用料金とともにお支払いただく団体一括支払（割引適用あり）のご利用も可能です。
3. NHK の BS デジタル放送を視聴する際に、NHK にご連絡をお願いする旨のメッセージが画面に表示される場合があります。メッセージの消去や詳しいお問い合せは、画面表示の NHK フリーダイヤルにご連絡ください。

（2）工事について

1. 原則的に戸建住宅の場合、宅内配線は既存テレビアンテナ配線と別配線にて施工いたします。ただし既存テレビアンテナ配線の系統や使用部材が当社仕様の基準を満たす場合、その配線をケーブルテレビ用として使用することができます。
2. 宅内工事の施工を当社代理店や電器店、電気工事会社にご依頼される場合、宅内工事費のお見積り、ご請求は当該工事施工者から直接お客様に提示、請求となります。
3. 引込線は当社伝送路設備の一部となります。お建替えやリフォーム等により引込線の移動、撤去作業が必要な場合は必ず当社までお申し出ください。お客様側での工事、修繕はなさらないようお願いします。
   ※引込線変更工事は有償にて承ります。

（3）セットトップボックス（以下「STB」といいます）について

1. STB は貸与品となります。STB 本体の不調、故障については無償にて点検、修理、交換させていただきます。
   ※ただしお客様の過失等による破損、滅失等の場合は有償となります。
2. B-CAS カード、C-CAS カードは貸与品となります。破損、紛失された場合は再発行料（B-CAS カード 2,000 円 / 枚・税抜、C-CAS カード 3,000 円 / 枚・税抜）を申し受けいたします。

（4）録画型 STB についての注意事項

1. 故障その他あらゆる場合において、番組録画及び再生の不具合や録画物の内容及びデータの消失・破損について、当社は一切保証できません。修理の場合も同様とします。
2. 解約の場合、STB は撤去しますので録画物等は消去致します。当社で他メディアへの録画若しくは移動はしておりません。
3. 同意書に署名していただいた後からのご利用となります。

（5）番組ガイドについて

1. テレビ（ライト / スタンダードコース）１加入につき１冊を月末までにお届けします。（1 冊目の番組ガイド購読料は利用料に含まれています）ただし、2 冊目からは別途 239 円 / 冊（税抜）をいただきます。
2. 民放、NHK の地上波放送、BS デジタル放送の番組案内は掲載されていません。またその他一部のチャンネルは日割番組表の掲載がありません。

（6）サポートについて

・サポート対象について

1. STB の操作方法や接続方法については、お客様センターにてお電話でのサポートをさせていただきます。原則的に無償での訪問対応はいたしません。（STB の故障や不調の場合を除く）
2. STB を接続しないテレビ内蔵チューナ、録画機内蔵チューナでの直接受信による受信障害は原則的に無償での訪問対応はいたしません。
3. 当社自主制作番組以外の番組の内容に関するお問合せは回答できない場合があります。
4. 宅内増設工事、変更工事やテレビ・VTR 等の再調整作業などは有償にて承ります。

・電話サポート受付時間について

ケーブルテレビ加入者専用番号
0120-05-5710
9:00~22:00（年中無休）

（7）解約について

1. 利用料金等は停止した日にかかわらず解約月は１ヶ月分の利用料を課金・ご請求をさせていただきます。
2. 解約により、当社の全てのサービスを利用しなくなった場合は、引込線を撤去いたします。撤去作業費 5,000 円（税抜）を別途お支払い頂きます。
3. STB および付属品をご返却いただきます。紛失の場合は弁償となります。
4. 加入金のご返金はありません。
5. ケーブルテレビ経由で視聴している民放・NHK の地上波放送を含めて一切のテレビ受信ができなくなります。ご解約後はテレビアンテナなどの受信手段をご自身でご用意ください。
6. NHK 団体一括払いをご利用のお客様は、当社テレビサービスのご解約後は当社一括払いも解除となります。
7. 全戸視聴型集合住宅でケーブルテレビサービスをご利用の場合、ご退去にともなうご解約以外のテレビ基本契約のご解約はできません。

（8）サービス提供の停止について

1. お客様の都合により利用料金のお支払が滞った場合、ケーブルテレビサービスの提供を停止させていただきます。これにより、ケーブルテレビ経由で視聴している民放・NHKの地上波放送を含めて一切のテレビ受信ができなくなります。予めご了承ください。
2. 未納金の支払いをする場合は、当社指定口座へ振込むか、当社までご来社の上、現金で支払うものとします。ただし提供の再開は、当社が定める日・時間となり、即時再開ができないものとします。また、再開時のケーブルテレビ信号は保安器出力端子までの提供とし、加入契約者の TV までケーブルテレビ信号の提供を保証するものではありません。
3. 当社が請求する未納金は、実際の未納金の他、工事費用 5,000 円（税抜）が追加されます。

（9）その他

1. 降雨減衰（もしくは気象状況）が原因で一時的に放送が途切れることがあります。
2. チャンネルの編成は諸般の事情により変更になることがあります。
3. セット割引は該当するサービスが、満額の請求になった場合に適用となります。

## 「ケーブルインターネット」に関する重要説明事項

（1）宅内工事について

1. 宅内においてケーブルテレビ用配線とケーブルインターネット用配線は別配線とし、原則的に露出配線にて施工します(集合住宅や新築等の一部の戸建て住宅を除く)。
2. 当サービスは建物の状況により提供できないことがあります。
3. 工事範囲はケーブルモデムの設置までになります。PC（パソコン）への接続や PC の設定は原則的にお客様ご自身で行ってください。（一部有料訪問サービスも行っておりますのでお問い合せください）
4. LAN 配線工事は行っておりません。
5. 市販の無線ルータの設置工事は有料訪問サポートも行っておりますが、無線 LAN 内蔵モデムをオプションでご提供しておりますので、こちらをご利用下さい。
6. ケーブルモデムの設置場所変更等は必ず当社までご相談ください。お客様ご自身での移動はご遠慮ください。

（2）提供サービスの仕様について

・通信速度について

1. いずれのコースもベストエフォートでの提供となります。各コースで提示する通信速度は技術規格上の理論最大値であり、その速度を保証するものではありません。特に提示速度が大きいコースほど、種々の要因により実際の通信速度と提示速度との差が大きくなる傾向にあります。
2. 通信速度はお客様が使用する PC（パソコン）や家庭内ネットワークの状況などの使用環境にも左右されます。

・提供する IP アドレスの種別について

1. ハイパー 120 以外のコースはプライベート IP の付与となります。これにより当社ファイアウォールの保護下になり、外部からの侵入がされにくくなりますが、対戦ゲームやチャット、ソフトフォンなどの一部のアプリケーションが動作しない場合があります。
2. ハイパー 120 コースはグローバル IP の付与のみとなります。これらの場合は当社ファイアウォールの保護がありませんので、相応のセキュリティ対策が必要であることをご認識ください。

・帯域制御について

当社インターネットサービス全体の公平性を保ちネットワークの円滑な運用を確保するための措置として下記の事項に通信速度の規制を行っております。

①P2P アプリケーション

②過度に帯域を占有しているヘビーユーザー

・ハイパー 120 コース及び無線 LAN オプションについて

1. 専用のケーブルモデムを使用します。このサービスを利用する場合はケーブルモデムの交換が必要となり、交換作業費が発生します。

・無線 LAN 内蔵モデムのご利用について

1. 無線 LAN 内蔵モデムのご利用は月額 200 円（税抜）の有料オプション契約です。ただし、テレビ（ライト / スタンダードコース)とケーブルプラス電話とインターネットサービスの 3 つの料金が発生する月は 200 円（税抜）の割引が適用されます。
2. 無線 LAN 内蔵モデムの交換作業は原則的にお客様ご自身で行っていただきます。弊社からの訪問作業を希望される場合は有償（3,000 円（税抜））となります。なお、無線 LAN 内蔵モデムのオプション契約を解約する場合もモデムの交換が必要となります。
3. 無線 LAN 内蔵モデムは、第 3 者に盗聴や不正に利用されないために、初期設定として安全性の高い暗号化のセキュリティ設定がされています。この機能を無効にする、または機能を低下させて使用することは安全に利用できなくなる危険性があります。
4. 建物の構造や、無線通信に影響を及ぼす電子レンジやコードレスフォンなど、設置する環境によって電波が届きにくい、不安定になる、通信速度が低下するなど無線 LAN 機能が利用できない場合があります。
5. その他注意事項は無線 LAN 内蔵モデムとともにお送りする取扱説明書等に記載がありますので、よく読んでからご利用ください。

（3）サポートについて

・サポート対象について

1. ケーブルモデムの通信に関して（通信不調の場合の原因追究等）対応いたします。
2. PC のネットワーク設定やメールアカウントの設定、各種セキュリティサービスのインストールや設定、ホームページの開設・アップロードについては電話にてサポートいたします。
（訪問サポートは有償となり、予約制となります）。
なおサポート可能な OS は Windows Vista/7/8/8.1 と、MacOS10 以降です。
3. 訪問サポートは障害回復若しくは修理を保証するものではございません。万一 PC エラーや、データ喪失等の損害が発生しても、作業者および当社は一切の責任を負いません。お客様にて事前にデータのバックアップを行って下さい。

・電話サポート受付時間について

ケーブルインターネット加入者専用番号

☎ 0120-35-3378　平日 /9:00～21:00

土曜日・祝日 /9:00～17:00　（日曜日は休業）

（4）免責事項について

1. 当社の責任範囲は当社設備からお客様宅に設置するケーブルモデムまでとなります。
2. 当社はお客様の PC（パソコン）本体や PC 内のデータ等について責任を負うことはありません。

（5）各種セキュリティサービスについて

当社が無料で提供するセキュリティサービス「マカフィー for ZAQ」「ウェブウイルスチェック」「メールウイルスチェック」「サイトフィルタ」や、有料オプションの「ウイルスバスター」は、いずれもお客様の PC を保護する目的のサービスですが、ウイルスやスパイウェア、不正侵入等の被害にあわないことを保証するものではありません。

（6）アカウント、パスワードについて

1. ネットワーク通知書・アカウント通知書は重要な書類になります。大切に保管してください。パスワードは各種変更・追加のお申込の際に必要になることもあります。
2. ネットワーク通知書・アカウント通知書の再発行は有料（200 円 / 回・税抜）にて承ります。（但し、2 ヶ月に 3 回以内の発行の場合は無料）

（7）コース変更やオプションの追加、変更について

1. ご利用プランの変更は (a) 変更申込書、(b) 当社ウェブサイト受付フォームのいずれかの方法にて受付いたします。お電話での変更申込は本人確認ができる場合のみ受付致します。
2. 各種変更の際には 1 回の手続きにつき当社が別に定める手数料が必要です。
3. 料金の変更は原則的に当社の変更処理が完了した翌月分から適用を開始します。
4. マンション WiFi コースはネットオプションの追加は出来ません。

（8）ご利用の休止について

1. ご利用の一時休止は最大 6 ヶ月まで 1 ヶ月単位で可能です。建て替え等、当社が適当と判断する場合においてのみ休止期間を1ヶ月単位で延長することができます。
2. 休止期間はケーブルモデム貸出料、メール受信ボックスの管理等に相当するものとして500 円 / 月（税抜）の休止料金が適用されます。
3. 休止期間中もオプション料金は通常料金が適用されます。休止期間中使用しないオプションは休止お申込の際に契約を解除してください。また解除されたオプションは再開時に改めてお申込が必要です。
4. 休止料金の適用期間中はケーブルテレビ、ケーブルプラス電話サービスとのセット割引は適用されません。
5. iPad おまかせプランの休止はできません。

（9）サービスの解約について

1. ケーブルインターネットサービスの最低利用期間は 3ヶ月となります。この間のご解約は原則的にできません。ただし、マンション Wi-Fi コースの最低利用期間は開通月より 24 ヶ月となります。最低利用期間内に解約する場合は次の契約解除料をお支払い頂きます。

   契約解除料
   12 ヶ月以内に解約の場合 9,000 円
   24 ヶ月以内に解約の場合 5,000 円

2. iPad おまかせプランはクーリングオフ対象外商品となります。また最低利用期間は開通月より 36 ヶ月となり、36 ヶ月以内に解約した場合は次の契約解除料が発生します。また、ケーブルインターネットを解約した場合も、iPad おまかせプランも解約となります。

   契約解除料
   最低利用期間に満たない期間の iPad おまかせプラン利用料金 +3,000 円

3. 利用料金等は停止した日にかかわらず解約当月は 1 ヶ月分の利用料を課金・ご請求をさせていただきます。
   ※日割り計算はいたしません。
4. ケーブルモデムは当社作業員にて撤去をさせていただきます。お客様での撤去はご遠慮ください。
5. 解約により、当社の全てのサービスを利用しなくなった場合は、引込線を撤去いたします。撤去作業費 5,000 円（税抜）を別途お支払い頂きます。

（10）サービス提供の停止について

1. お客様の都合により利用料金のお支払が滞った場合、サービスの提供を停止させていただきます。予めご了承ください。
2. ウィルス・ポット・スパイウェア等に感染している、誤ったネットワークの設定がされている等の理由により、お客様の PC が弊社サービスまたは他の利用者の通信に支障を与える状態になっている場合、これらが解消されるまで、通信を切断させていただくことがあります。
3. 1、2 によるサービスの停止期間中は休止料金を適用させていただきます。なお期間中もオプション料金の請求停止はありません。

（11）iPad おまかせプランについて

1 年以内の iPad の自然故障の場合は無償修理ですが、お客様の故意もしくは過失において故障、滅失、紛失、毀損等が生じた場合、若しくは 1 年以上経過後の自然故障の場合は、有償修理となり修理負担金が発生します。

修理負担金
iPad Air　31,420 円
iPad mini　27,100 円

2014 年 9 月現在

FCTV FUKUI CABLE TELEVISION
福井ケーブルテレビ株式会社
〒910-0857 福井市豊島1-3-1 TEL.0776-20-3377
http://www.fctv.jp/

SCTV SAKAI CABLE TELEVISION
さかいケーブルテレビ株式会社
〒919-0463 坂井市春江町江留上昭和131 TEL.0776-58-0505
http://www.fctv.jp/sctv/

お問い合わせは・・・ お客様センター 0120-05-5710
【電話受付時間】午前 9：00～午後 10：00（年中無休）
【窓口受付時間】午前 9：00～午後 8：00（年中無休）
〒910-0804 福井市高木中央 3 丁目 2002